**RESOLUCIÓN N.° T-093-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cinco minutos del día treinta de septiembre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. Se encuentra en trámite el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXX interpuesto ante la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

El usuario presentó su reclamo ante el operador, el día quince de julio de este año, manifestando que contrató en el mes de marzo de este año un servicio de internet y requirió al operador la prestación de internet residencial ilimitado. Sin embargo, XXXXXXXXXXX del operador le brindó un servicio diferente al solicitado y le informó que el servicio de internet móvil de 15 GB vinculado al número XXXXXXXXXXX, era el mismo tipo de servicio que requería.

Además, denunció que el doce de abril de este año fue suspendido el servicio de internet y que el operador no lo reactivó.

En ese sentido, el señor XXXXXXXXXXX pidió al operador: 1) Se efectúe la baja del servicio de internet móvil descrito; y 2) Se le exonere del pago de todos los cobros vinculados al mismo.

1. Mediante la resolución N.° T-087-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que remitiera la documentación comprobando, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La señora XXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito expresando lo siguiente:

“[…]

Al respecto, XXXXXXXXXXX hace del conocimiento de esa Superintendencia que no obstante haber brindado el servicio de Internet móvil en los términos contratados por el usuario, mi representada ha resuelto a favor del señor XXXXX, en el sentido de anular las facturas correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y julio del presente año, por la cantidad de US$90.88 […]

Finalmente, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia, que el servicio de Internet móvil vinculado al número XXXXXXXXXXX, ha sido dado de baja […]”

1. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia realizara las valoraciones siguientes:
2. **MARCO LEGAL APLICABLE**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la habilita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

**1.B. Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 5-A de la Ley de Telecomunicaciones incisos tercero y cuarto determinan lo siguiente:

“[…] La SIGET verificará la calidad de los servicios prestados por los operadores, de telefonía fija y móvil, incluyendo la transmisión de datos a través de red fija y móvil para navegación de redes de comunicación interconectadas (internet) o uso de aplicaciones electrónicas que se ofertan en modalidad prepago o postpago, especialmente lo relacionado con velocidad, capacidad de datos contratados disponibles y durabilidad de la navegación.

La SIGET establecerá los indicadores de cumplimiento, tales como: tasa de entrega de facturas, tiempo de entrega del servicio, atención de reclamos de facturación, atención de reclamos y reportes de incidencia y tiempo de respuesta en el centro de telegestión; los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones definirán los valores de los referidos indicadores y la metodología de medición y control […]”

El artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, enumera los derechos de los usuarios de los servicios regulados en la misma, indicando lo siguiente:

“[…] f) A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo […]

i) A que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las establecidas en el Art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones el o los conceptos definidos en la presente ley. […]

n) A presentar y que se le resuelvan los reclamos por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (roaming) y demás servicios regulados en la presente ley, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la misma y sus reglamentos. […]

q) A que no se les cobren tarifas por productos y servicios que no hayan sido contratados o aceptados expresamente de forma inequívoca y por medios constatables suscritos previamente por los usuarios o que éstos no hayan sido servidos […]

t) A que se resuelva de forma expedita y eficiente toda petición, reclamación o trámites, en las oficinas físicas, centros de atención virtual o la línea gratuita de atención al usuario, de conformidad a la presente ley y sus reglamentos […]

Además de los anteriores, son derechos de los usuarios de los servicios regulados en la presente ley, los siguientes:

2) Que no se realicen acciones de cobro y exigencias de pago del servicio prestado, ni que se generen recargos, multas y suspensión del servicio, mientras que el reclamo interpuesto por el usuario ante el operador, SIGET o la Defensoría del Consumidor, se encuentre pendiente de resolución interna, administrativa o judicial […]”

En concordancia con lo anterior, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones dispone que el operador deberá resolver de manera gratuita en un plazo de cinco días hábiles, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (roaming) y demás servicios regulados en dicha ley sus reglamentos, se definen las causas por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, indicando entre otras, la establecida en la letra a) De la Facturación, número 1) cobros y cargos que el usuario desconoce.

En el mismo artículo se establece que la notificación de la solución del reclamo, favorable o desfavorable, deberá ser fundamentada y suscrita por el o los responsables, detallando cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y las normas legales aplicadas en la resolución del caso. Dicha notificación deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo establecido, enviando una copia de la misma a la SIGET. Dicha notificación debe efectuarse en la dirección donde se remiten las facturas por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Asimismo, cuando el usuario no obtuviere resolución a su reclamo por parte del operador dentro del plazo establecido, se considerará la solución a su favor, debiendo el usuario acudir a la SIGET para que se ordene al operador reintegrar lo que corresponda según lo reclamado y a descontarle en su próximo período de facturación por los servicios no prestados. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

**1.C. Ley de Protección al Consumidor**

El artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor dispone como derechos básicos de los consumidores, en la letra c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación; letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; letra k) Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Por su parte, el artículo 26-A de la referida Ley establece que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

1. **ANÁLISIS DEL CASO**

El señor XXXXXXXXXXXen el reclamo presentado ante la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., solicitó se efectuara: 1) La baja del servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXXXXX; y, 2) Exoneren del pago de todos los cobros vinculados al mismo.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., expuso que realizó la baja del servicio denunciado y anuló las facturas de los meses de abril a julio de dos mil diecinueve. En ese sentido, es posible determinar que el reclamo fue resuelto a favor del usuario, por lo cual se cumplió la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá emitir a favor del señor Carlos Antonio XXXXXXXXXXX, el finiquito o constancia correspondiente al número móvil XXXXXXXXXXX.

Asimismo, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente establecer que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá remitir a esta Superintendencia y al señor XXXXXXXXXXX, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración, puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**Por lo tanto**, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), 63 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, y la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia **RESUELVE:**

1. Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXel reclamo interpuesto ante la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXXXXX.
2. La sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá emitir a favor del señor XXXXX XXXXXXXXXXX, el finiquito o constancia correspondiente por el número móvil XXXXXXXXXXX; y debe remitir a esta Superintendencia y al señor XXXXXXXXXXX, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.
3. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXy a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A de C.V., para los efectos legales correspondientes, debiendo adjuntar a la notificación del usuario copia de la documentación presentada por el operador; y,
4. Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente